보도시점 2024.11.8.(금) 10:00 / 배포 2024.11.8.(금) 09:00

배달플랫폼 입점업체 상생협의체, 수수료 관련 공익위원 중재 원칙 발표

- 배달플랫폼-입점업체 상생협의체 제11차 회의 개최
- 배달플랫폼 측, 중재 원칙에 이르는 수준의 상생방안 마련에는 이르지 못해

「배달플랫폼-입점업체 상생협의체」(이하 '상생협의체' / 위원장: 이정희 교수) **제11차 회의**가 **11월 7일(목) 오후 14시 30분 개최**되었다.

< 회의 개요 >

◈ **일시** : 2024년 11월 7일(목) 14:30

◈ **장소** : 정부서울청사 별관 204호

◈ **참석자**

- (**배달플랫폼**) 배달의민족, 쿠팡이츠, 요기요, 땡겨요
- (**입점업체**) 소상공인연합회, 한국외식산업협회, 전국가맹점주협의회, 전국상인연합회
- (**공익위원**) 이정희 교수(상생협의체 위원장, 중앙대 경제학과), 이정수 사무총장(한국소비자단체협의회), 이동주 부원장(중소벤처기업연구원), 정유경 교수(세종대 호텔관광대학)
- (**특별위원**) 공정거래위원회, 기획재정부, 농림축산식품부, 중소벤처기업부

1. 상생협의체 출범 배경

상생협의체는 **지난 7월 3일** 정부에서 발표한 「**소상공인·자영업자 종합대책**」의 후속 조치로, 배달플랫폼과 배달플랫폼 입점업체(이하 '입점업체')가 만나 **합리적인 입점업체 부담 완화 방안** 등 **상생방안**을 도출하기 위해 마련되었다.

실제로 수많은 입점업체들은 영업을 계속하기 어려울 정도로 곤란한 상황에서 **배달플랫폼 이용**으로 인한 **부담**을 크게 느끼고 있는 것으로 파악* 되었다. 이에 따라 관계부처들은 입점업체들의 배달플랫폼 이용에 따른 부

담을 완화할 필요성이 높다는 인식을 공유하였고, 배달플랫폼과 입점업체가 한자리에 앉아 상생방안을 모색할 수 있는 **상생협의체를 발족**하였다.

* ▲음식·숙박업은 연매출액 1억원 미만 소상공인이 52.5%(중기부, 소상공인 실태조사, 2022)로 영세 사업자 비중이 높고, ▲입점업체 52.3%가 배달시장이 악화되었다고 응답(중기중앙회, 온라인플랫폼 입점 중소기업 거래 실태조사, 2024)하였으며, ▲입점업체 75.9%가 배달비를 비싸다고 인식(한국소비자원, 배달앱 가격·이용실태조사, 2023) 중

2. 그 간의 논의 경과

상생협의체는 지난 7월 23일 출범한 이후 약 100여일 간 **총 11차례**의 회의를 개최하였으며, 제6차 회의에서 배달플랫폼 입점업체(이하 '입점업체') 측은 **핵심 요구사항 4가지***를 정리하여 상생방안 도출을 요구하였다.

* **▲수수료 등 입점업체 부담 완화 방안** 마련, **▲소비자 영수증에 입점업체 부담항목**(수수료 및 배달료) **표기**, **▲최혜대우 요구 중단**, **▲배달기사 위치정보 공유**

이에 배달플랫폼들은 제6차 회의부터 제11차 회의에 걸쳐 각기 가능한 상생방안을 제시하였으며, 상생협의체는 이들 제안과 입점업체 측의 요구를 함께 놓고 **집중적으로 논의**하였다.

3. 수수료 등 부담완화방안 관련 논의 현황

〈입점업체 측 요구〉

입점업체 측은 상생협의체 출범 당시부터 꾸준히 수수료 등 부담완화방안 **마련**을 요구하였다.

4개 입점업체 단체 측은 논의한 끝에 최종적으로 **기본수수료**를 **5%**까지 인하하고, 매출액 구간별로 **차등수수료율**을 도입해 **2%**까지 낮추는 방안을 **4개 단체 단일안**으로서 요구하였다.

< 연 매출액 구간별 수수료율 차등안(입점업계) >

연 매출액 구간	중개수수료
~ 1억원 미만	2.0%
1억원 이상 ~ 3억원 미만	2.5%
3억원 이상 ~ 5억원 미만	3.0%
5억원 이상 ~ 10억원 미만	3.5%
10억원 이상 ~	5.0%

〈공익위원 중재 원칙〉

공익위원들은 입점업체 측의 요구와 배달플랫폼 시장의 상황을 고려하여 공익위원들 간에 합의한 **중재 원칙**을 만들어 상생협의체에 임하였다.

오늘 회의에서 공익위원들은 그간 수수료 등 부담완화방안과 관련하여 조정하는 과정에서 기준으로서 활용한 중재 원칙을 **공개**하였다.

먼저, 중재 원칙의 전제로서 공익위원들은 시장의 **경쟁 상황**, 각 사의 **운영 현황**을 고려하여 각 사의 사정에 맞는 방안을 고민할 필요가 있다고 보았다. 이에 현재 시장 점유율이 낮은 요기요와, 이미 2%의 중개수수료로 공공배달앱으로서 운영되는 땡겨요는 **나머지 2개사**(배달의민족, 쿠팡이츠)와는 구분하여 볼 필요가 있다고 보았다.

다만, 배달의민족과 쿠팡이츠의 경우에는 서로 긴밀하게 경쟁하고 있는 상황인만큼 서로를 분리하여 보기 어렵다고 보아, 양 사에 대해서는 **같은 중재원칙**을 제시하였다.

< 부담완화방안 관련 상생협의체 중재 원칙 >

1. 중개수수료율은 영세 자영업자의 부담을 고려하여 가게 매출액 수준에 따라 차등하여 적용한다.
   - 중개수수료율은 평균 6.8% 수준을 넘지 않도록 한다.
   - 가게 매출 하위 20%에 대해서는 중개수수료율 2%를 적용한다.
   - 최고 중개수수료율은 현 수준(9.8%)보다 낮은 수준을 적용한다.
2. 입점업체가 부담하는 배달비는 현 수준인 1,900~2,900원(지역별 차이) 정액제를 유지한다.
3. 배달비는 실제 일정액을 자영업자가 부담하고 있기에 소비자 대상으로 '무료배달' 용어를 사용한 홍보를 중단한다.
   - '무료배달'을 대신하여 '회원배달' 등 명칭으로 변경할 수 있다.
4. 입점업체의 가격 결정권을 침해하고 배달플랫폼 간의 수수료 인하 경쟁을 방해하는 배달앱 멤버십 이용 혜택 제공조건은 즉시 중단한다.
5. 향후 상설 상생협의체를 구성하여 상생방안의 준수 여부, 분쟁 조정, 시장변화에 따른 합의 조정 등을 논의한다.

〈배달플랫폼 제시 상생방안〉

지난 제10차 회의에서 **배달의민족과 쿠팡이츠**는 기존에 제안하였던 내용보다 **더 나아간** 차등수수료율 도입 등 **입점업체 부담완화방안**을 검토하겠다는 의지를 밝혔다. 이에 따라 2개사는 이번 회의에서 **새로운 방안**을 제시하였다.

먼저, **배달의민족**은 중개수수료를 배달의민족과의 거래액을 기준으로 하여 **▲상위 30%**에 대해서는 중개수수료 **7.8%**에 배달비 **2,400~3,400원**, **▲상위 30~80%**에 대해서는 중개수수료 **6.8%**에 배달비 **2,200~3,200원**, **▲하위 20%**에 대해서는 중개수수료 **2.0%**에 배달비 **1,900~2,900원**을 부과하는 방안을 제시하고, 이에 더하여 지금까지 **▲일부 전통시장**에서 시범으로 중개수수료 **0%**를 부과하던 것을 **전국적으로 확대**하는 방안을 제출하였다. 다만, 배달의민족은 **쿠팡이츠가 동일한 수준의 상생방안을 시행하는 것**을 전제로 이러한 상생방안을 이행할 것이라는 **조건**을 달았다.

다음으로, **쿠팡이츠**는 중개수수료를 쿠팡이츠와의 거래액을 기준으로 하여 **△중개수수료**를 **▲상위 10%**에 대해서는 **9.5%**, **▲상위 10~20%**에 대해서는 **9.1%**, **▲상위 20~50%**에 대해서는 **8.8%**, **▲상위 50~65%**에 대해서는 **7.8%**, **▲상위 65~80%**에 대해서는 **6.8%**, **▲하위 20%**에 대해서는 **2.0%**로 하는 대신, **△배달비**는 **▲**기존 1,900~2,900원에서 **2,900원**으로 **단일화**하고, **▲거래액 상위 50%**에 대해서는 할증비용*을 추가로 부담시키는 방안을 제시하였다.

* 기본거리(1.5km) 초과 시 100m당 100원, 악천후 시 할증(약 1천원)

마지막으로 **요기요**는 기존에 제안하였던 바와 같이 **▲가게배달·요기배달** 모두에 대해 **중개수수료를 인하**(12.5%→9.7%)하였던 것과 **▲포장주문**에 대해서도 **중개수수료를 인하**(12.5%→7.7%)하였던 것을 **유지**(`24. 9월부터 시행 중)한다. 아울러 요기요는 **▲**요기요 주문 수가 늘어나면 **늘어난 주문수**에 대해 **배달은 최대 4.7%, 포장은 최대 2.7%**까지 인하하는 방안을 시행(`24. 10월부터 시범운영 중)하기로 하는 한편, **▲거래액 하위 40%** 입점업체에 대해 **중개수수료의 20%**를 **포인트로 환급**해주는 내용의 상생방안도 추가로 시행하기로 하였다.

배달플랫폼 3개사가 제안한 내용을 **종합**하면 다음과 같다.

< 배달플랫폼 3개사 제시안 >

	현행	제안 내용
배달의민족	○ **배민배달** : 중개수수료 9.8% +배달비 1.9~2.9천원 ○ **전통시장** : 0%(일부)	○ **배민배달** ➤ **중개수수료 2.0~7.8% 차등 인하 / 배달비** 0~500원 증가 - 거래액 상위 0~30% : 7.8% + 배달비 2,400~3,400원 - 거래액 상위 30~80% : 6.8% + 배달비 2,200~3,200원 - 거래액 하위 0~20% : 2.0% + 배달비 1,900~2,900원 ※쿠팡이츠가 동일한 수준의 상생방안에 참여하는 전제 ○ **전통시장** : 0%(전국)
쿠팡이츠	○ **쿠팡배달** : 중개수수료 9.8% +배달비 1.9~2.9천원	○ **쿠팡배달** ➤ **중개수수료 차등 인하 / 배달비** 거래액 상위 50%는 할증비용 추가 부담 - 거래액 상위 0~10% : 9.5% + 배달비 2,900원 + 할증비용* - 거래액 상위 10~20% : 9.1% + 배달비 2,900원 + 할증비용* - 거래액 상위 20~50% : 8.8% + 배달비 2,900원 + 할증비용* - 거래액 상위 50~65% : 7.8% + 배달비 2,900원 - 거래액 상위 65~80% : 6.8% + 배달비 2,900원 - 거래액 하위 0~20% : 2.0% + 배달비 2,900원 * 기본거리(1.5km) 초과 시 100m당 100원, 악천후 시 할증(약 1천원)
요기요	○ **가게배달** : 중개수수료 12.5% ○ **요기배달** : 중개수수료 12.5% +배달비 1.9~2.9천원 ○ **포장** : 중개수수료 12.5%	○ **가게배달** ➤ **중개수수료** 9.7%(`24.9월 旣 시행) ➤ **주문 수**가 늘어나면 추가 **차등 수수료율 적용**(`24.10월 시범운영 중) · **1구간 9.7% / 2구간 8.7% / 3구간 7.7% / 4구간 4.7%** * 1~4구간 기준은 지역·입점업체별로 달리 적용 ➤ **거래액 하위 40% : 중개수수료 20% 포인트 페이백** ○ **요기배달** ➤ **중개수수료** 9.7%(`24.9월 旣 시행) + **배달비** 1,900~2,900원 ➤ **주문 수**가 늘어나면 추가 **차등 수수료율 적용**(`24.10월 시범운영 중) · 1구간 9.7% / 2구간 8.7% / 3구간 7.7% / 4구간 4.7% * 1~4구간 기준은 지역·입점업체별로 달리 적용 ➤ **거래액 하위 40% : 중개수수료 20% 포인트 페이백** ○ **포장** ➤ **중개수수료 7.7%**(`24.9월 旣 시행) ➤ **주문 수**가 늘어나면 추가 **차등 수수료율 적용** · 1구간 7.7% / 2구간 6.7% / 3구간 5.7% / 4구간 2.7% ➤ **거래액 하위 40% : 중개수수료 20% 포인트 페이백**

〈논의 결과〉

공익위원들은 긴 논의를 거쳐 배달의민족과 쿠팡이츠가 이러한 **중재 원칙에 부합하는 수준**까지 상생방안을 제시할 수 있도록 **설득**하였으나, 이에 부합하는 수준에 이르지는 못하였다고 판단하였다.

먼저 공익위원들은 **배달의민족**의 제안에 대해서는 중개수수료를 인하하면서 **배달비를 상승**시킨 점, 상생방안의 시행에 **타사의 상생방안 시행 여부**를 조건으로 건 점을 아쉬운 점으로 평가하였다.

다음으로, 공익위원들은 **쿠팡이츠**의 제안에 대해서는 **수수료율 인하 수준**이 낮고, 중개수수료를 인하하면서 **배달비를 상승**시킨 점을 부족한 점으로 평가하였다.

공익위원들은 특히 중개수수료의 인하가 배달비, 광고비 등 다른 부담항목으로의 **풍선효과**로 번지는 것을 **우려**하였으며, 양사의 제안 모두 상생협의체의 **출범 취지**에 충분히 부응하지는 못하는 것으로 판단하였다.

아울러, 쿠팡이츠의 제안 수준이 배달의민족이 제안한 수준에는 이르지 못한 만큼, 최종적으로 양사의 제안 모두 시행에 들어가지는 못하게 되었다.

한편, **요기요**는 제안하였던 상생방안을 **자발적으로 시행**할 것을 **약속**하였다.

〈공익위원 최종 요청〉

공익위원들은 마지막으로 **11월 11일**까지 ▲쿠팡이츠에게는 공익위원들이 제시한 **중재 원칙에 가까운 수준의 상생방안을 새로이 제시**할 것을, ▲배달의민족에게는 현재의 **상생방안에 대해 개선필요한 부분이 없는지 검토**할 것을 요청하였다.

4. 수수료 외 상생방안

논의 결과 상생협의체는 수수료 인하 외의 **나머지 3가지 과제**에 대해서는 상생방안을 도출하였다.

〈소비자 영수증 표기 개선〉

입점업체 측은 최초에 소비자가 입점업체의 **배달플랫폼 이용부담**을 정확히 알아야 한다는 이유를 들어 **소비자 영수증**에 입점업체가 부담하는 **구체적인 항목과 금액**을 표기할 것을 요구하였다.

이에 배달플랫폼 3사는 ▲소비자 영수증에 소비자가 직접 부담하는 항목 이외의 사항을 표기하는 것은 소비자 혼동을 불러일으킬 소지가 있고, ▲입점업체에 대한 중개수수료, 결제수수료 환급액 등을 결제 당시에는 표시하기 어렵다는 이유로 해당 상생방안 제출을 거부하였다.

이에 공익위원을 중심으로 **소비자 알 권리 차원**에서도 소비자에게 입점업체가 부담하는 항목을 알릴 필요가 있다는 의견이 제시되었으며, 이러한 공익위원의 설득 끝에 배달플랫폼들은 영수증 하단에 **안내 문구**를 표시하는 방안을 제시하였다.

상생협의체는 입장 차이를 좁히기 위한 긴 논의 끝에 가장 상세한 안내문구를 제시한 배달의민족의 안내문구를 기준으로 하여 소비자 영수증에 **상세한 안내문구***를 기재하기로 하였다.

* 예시) 가게에서는 주문금액에 대한 중개수수료(**%), 결제수수료(**%), 배달비(**원)를 서비스 이용료로 지불하고 있습니다.

다만, 입점업체 측은 영수증 표기와 관련된 사항은 수수료와 관련된 상생방안 도출을 조건으로 합의하기로 하였고, 배달의민족과 쿠팡이츠의 수수료 관련 상생방안이 시행되면 시행하기로 하였다.

〈멤버십 혜택 제공 조건 운영 방침 변경〉

입점업체 측은 배달의민족과 쿠팡이츠에 대해 ▲어떤 가격에 음식을 팔지 정하는 입점업체의 자유에 간섭하고, ▲수수료 가격 구조의 차이를 입점업체가 반영하지 못하도록 해 배달플랫폼 간 수수료 인하 경쟁을 막는다는 이유로 입점업체가 특정 플랫폼에서 설정하는 거래조건을 다른 플랫폼과 맞추도록 요구하는 **멤버십 혜택 제공조건 영업방침**을 **중단**할 것을 요구하였다.

이에 대해 △**배달의민족**은 쿠팡이츠가 중단할 경우 중단하겠다는 방침을 밝혔고, △**쿠팡이츠**는 ▲고객에게 가야할 혜택을 입점업체가 가격을 높임으로서 빼앗아가는 어뷰징 행위에 대한 우려와 ▲공정거래위원회(이하 '공정위')의 조사를 이미 받고 있다는 점을 들어 협조하는 것을 **거부**하였다.

공익위원은 이에 ▲현재 시행 중인 멤버십 혜택 제공 조건 운영 방침을 **중단하는 것을 원칙**으로 하되, ▲당장 중단할 의사가 없더라도 공정위 조사 결과에 따라 운영 방침을 수정하는 방안을 중재안으로 제시하였고, 이러한 방안에 대해 모든 참여자들이 합의하였다.

〈배달기사 위치정보 공유〉

입점업체 측은 ▲배달기사 실시간 위치 정보가 이미 소비자에게 제공되고 있고, ▲배달기사가 도착하는 시점을 정확히 알아야* 그에 맞춰 조리할 수 있다는 점을 들어 최초에 배달기사의 주문 수락 후 소비자에게 배달되는 시점까지의 **배달기사 실시간 위치정보 제공**을 요구하였다.

* 배달기사 예상도착시간·거리는 제공 중이나, 부정확하고 신뢰도가 낮다는 의견

이에 배달플랫폼 측은 ▲음식 픽업 후 소비자에게 배달하는 시점까지의 정보를 제공하는 것은 소비자 개인정보 침해 우려가 있어 곤란하다는 입장을 밝혔으며, 쿠팡이츠는 ▲배달기사 단체의 동의 없이는 이러한 방안을 실행할 수 없다는 입장을 밝혔다.

한편, 배달기사 단체(라이더유니온·배달플랫폼노동조합)는 이러한 방침이 배달기사의 노무를 관리하는 노무관리자가 추가되어 배달기사 과속 위험을 부추기는 것이라는 이유로 반대하는 의견을 제출하였다.

이에 상생협의체는 ▲배달기사가 **주문을 수락한 후 픽업할 때까지** 구간에 한정하여 ▲약관변경, 배달기사 동의, 배달기사 단체와의 협의 등 **필요한 절차**를 밟아 위치 정보 제공을 하기로 하고, ▲배달사고 등의 **분쟁 해결**을 위해 배달플랫폼이 노력한다는데에 합의하였다.

5. 정부 추진사항

아울러, 이번 상생협의체에서 입점업체 측은 **정부**에 △**공공배달앱 활성화**를 위한 조치와 △**지속가능한 상생기반 마련**을 요청하였다.

정부는 이러한 요청에 따라 △**공공배달앱 활성화**를 위해 ▲**공공배달앱 통합포탈(앱) 구축·홍보**를 추진하여 지자체·배달앱별로 흩어져있는 공공배달앱을 한 곳에서 볼 수 있도록 하는 한편, ▲**공공배달앱**에서 **온누리상품권이 등록·사용**될 수 있도록 공공배달앱 측에서 별도 전통시장 카테고리를 마련할 경우 적극 협조하기로 하였다.

한편, △**지속가능한 상생기반 마련**을 위해 ▲상생방안 후속조치 점검, 입점업체 측 애로사항 등을 논의하기 위한 이해관계자 간 **상시 소통을 위한 기반 마련**을 검토하고, ▲**온라인플랫폼 이용사업자**(입점업체) **실태조사 개편**을 통해 **조사대상 확대,** 조사항목 추가·수정 등을 추진(중기부, '25년~)하는 한편, ▲**배달플랫폼 맞춤 동반성장평가**(동반성장위원회)를 실시하기로 하였다.

* 맞춤형 지표 개발, 입점업체 대상 체감도 조사 및 플랫폼의 상생 노력 평가 추진

담 당	배달플랫폼-입점업체 상생협의체	책임자	위원장	이정희
담당 부서	공정거래위원회 경쟁정책국 디지털경제정책과	책임자	과 장	박설민 (044-200-4365)
		담당자	사무관	박 찬 (parkchan37@korea.kr)
담당 부서	기획재정부 정책조정국 정책조정총괄과	책임자	과 장	김승태 (044-215-4510)
		담당자	사무관	박가영 (gayoung0816@korea.kr)
담당 부서	중소벤처기업부 소상공인정책실 상생협력정책과	책임자	과장(代)	김혜남 (044-204-7925)
		담당자	사무관	정지수 (water1357@korea.kr)
담당 부서	농림축산식품부 식품산업정책관실 식품외식산업과	책임자	과 장	김재경 (044-201-2151)
		담당자	사무관	박춘규 (ckpark@korea.kr)

대한민국 정책브리핑

더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로

OPEN 출처표시
공공누리 공공저작물 자유이용허락